

令和5年度 亀山市立図書館 利用者アンケート結果報告

1 調査目的 図書館利用者の利用実態や要望について調査し、今後の図書館運営の課題を把握してサービスの向上を図る資料とするため。

2 調査方法

(1) 調査対象 亀山市立図書館利用者を対象とし、図書館内に設置のアンケート用紙に記入の方法と館内掲示の2次元コードからWeb入力フォームの方法で実施した。

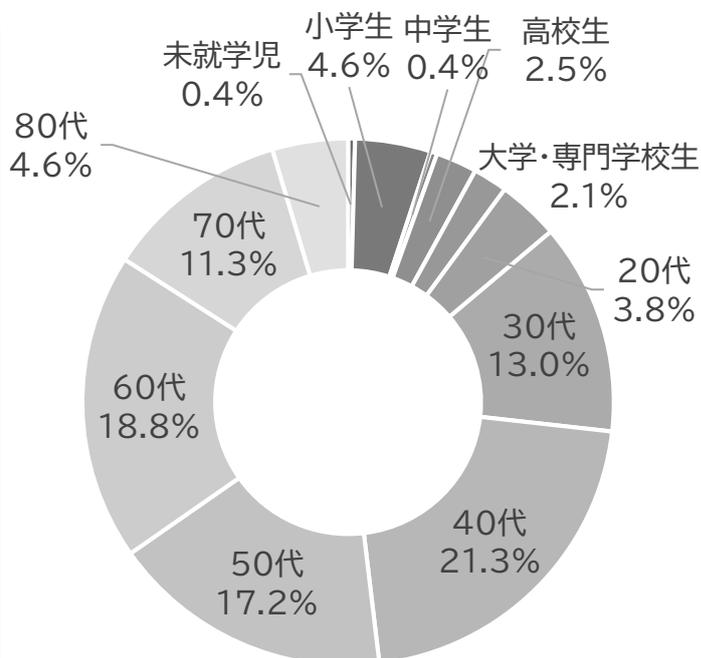
(2) 調査方法 館内にアンケート用紙を設置し、記入後は投函箱にて回収した。Web回答については、館内で掲示および配布した協力依頼の用紙に記載した2次元コードを通じて、専用フォームにアクセスできるようにした。

(3) 調査期間 令和6年1月5日(金)～令和6年1月31日(水)

(4) 回収件数 241件(紙79、web162)

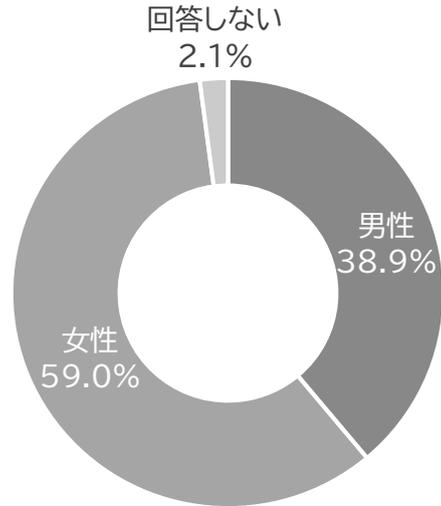
年齢

区分	回答数	割合
未就学児	1	0.42%
小学生	11	4.60%
中学生	1	0.42%
高校生	6	2.51%
大学・専門学校生	5	2.09%
20代	9	3.77%
30代	31	12.97%
40代	51	21.34%
50代	41	17.15%
60代	45	18.83%
70代	27	11.30%
80代	11	4.60%
総計	239	100%



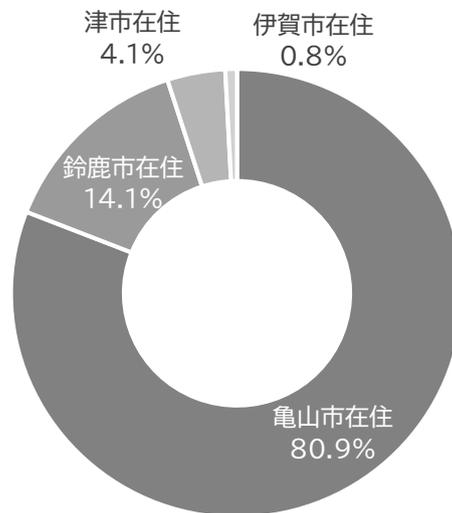
性別

区分	回答数	割合
男性	93	38.9%
女性	141	59.0%
回答しない	5	2.1%
総計	239	100.0%



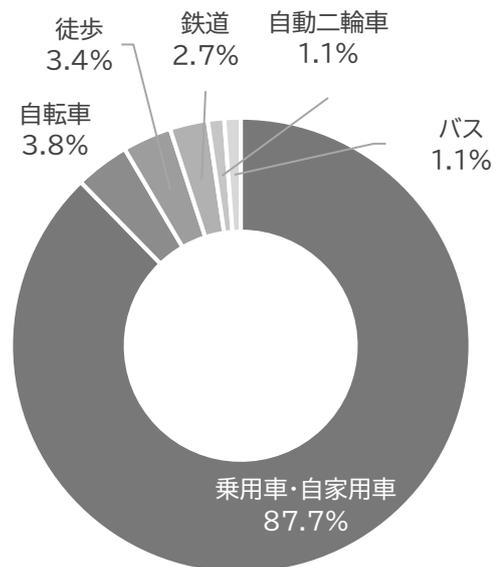
住所

区分	回答数	割合
亀山市在住	195	80.9%
鈴鹿市在住	34	14.1%
津市在住	10	4.1%
伊賀市在住	2	0.8%
総計	241	100.0%

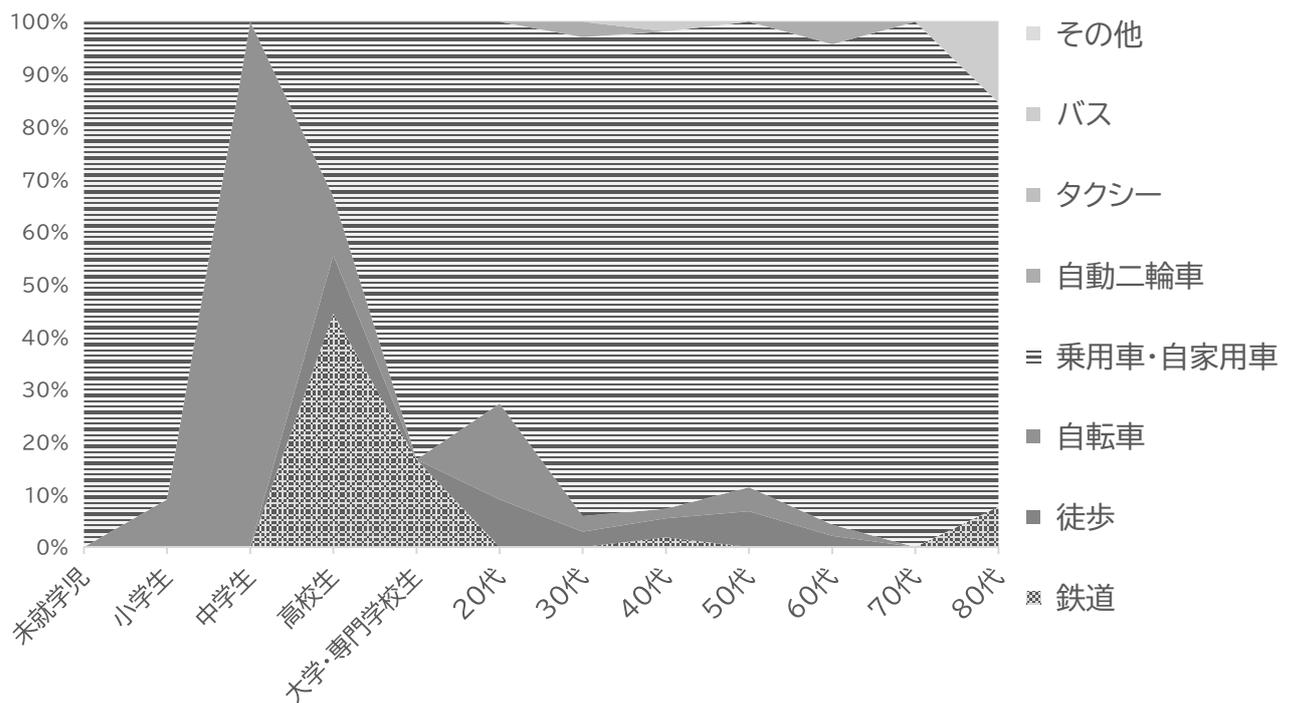


来館の主な交通手段【複数回答可】

区分	回答数	割合
乗用車・自家用車	229	87.7%
自転車	10	3.8%
徒歩	9	3.4%
鉄道	7	2.7%
自動二輪車	3	1.1%
バス	3	1.1%
総計	261	100.0%



年齢×交通 (両方に回答があった場合のみ集計)	鉄道	徒歩	自転車	乗用車・ 自家用車	自動 二輪車	タクシー	バス	その他	計	割合
未就学児	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.4%
小学生	0	0	1	10	0	0	0	0	11	4.2%
中学生	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.4%
高校生	4	1	1	3	0	0	0	0	9	3.5%
大学・専門学校生	1	0	0	5	0	0	0	0	6	2.3%
20代	0	1	2	8	0	0	0	0	11	4.2%
30代	0	1	1	31	1	0	0	0	34	13.1%
40代	1	2	1	50	0	0	1	0	55	21.2%
50代	0	3	2	39	0	0	0	0	44	17.0%
60代	0	1	1	43	2	0	0	0	47	18.1%
70代	0	0	0	27	0	0	0	0	27	10.4%
80代	1	0	0	10	0	0	2	0	13	5.0%
総計	7	9	10	227	3	0	3	0	259	100%
割合	2.7%	3.5%	3.9%	87.6%	1.2%	0.0%	1.2%	0.0%	100%	

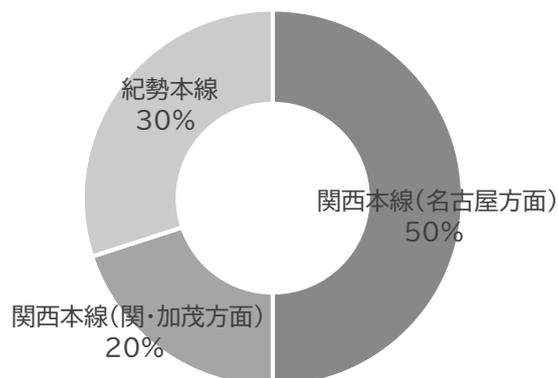


【分析】乗用車・自家用車が最も多く227件(87.6%)を占めており、利用者の大半が自家用車で来館していることが明らかになった。次いで、徒歩が9件(3.5%)、自転車が10件(3.9%)と続くが、鉄道やバス、タクシーの利用はごくわずかである。特に、高齢者層(60代以上)では自家用車の利用が顕著であり、未就学児や小学生の来館も親の送迎によるものが多いと考えられる。

「来館の主な交通手段」で 鉄道 を選ばれた人のみ回答

鉄道はどちらを利用されていますか【複数回答可】

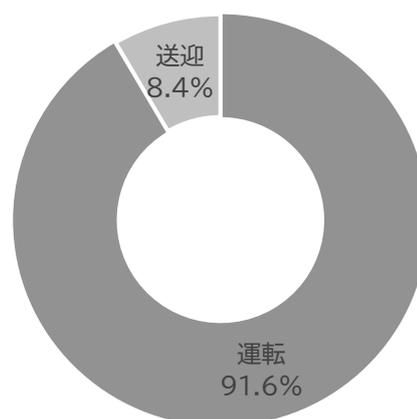
区分	回答数	割合
関西本線(名古屋方面)	5	50.0%
関西本線(関・加茂方面)	2	20.0%
紀勢本線	3	30.0%
総計	10	100.0%



「来館の主な交通手段」で 乗用車・自家用車 を選ばれた人のみ回答

運転してきましたか、送迎ですか

区分	回答数	割合
運転	206	91.6%
送迎	19	8.4%
総計	225	100.0%



「来館の主な交通手段」で 乗用車・自家用車 を選ばれた人のみ回答

駐車場

区分	回答数	割合
図書館地下駐車場(P1)	193	91.5%
図書館専用地上平面駐車場(P2)(駅前郵便局裏手)	8	3.8%
図書館専用地上平面駐車場(P3)(茶農協側道沿い)	5	2.4%
図書館専用地上平面駐車場(P4)(旧国道1号線沿い)	3	1.4%
周辺有料駐車場	1	0.5%
その他	1	0.5%
総計	211	100.0%

「来館の主な交通手段」で タクシー を選ばれた人のみ回答

タクシーの種類

回答無し

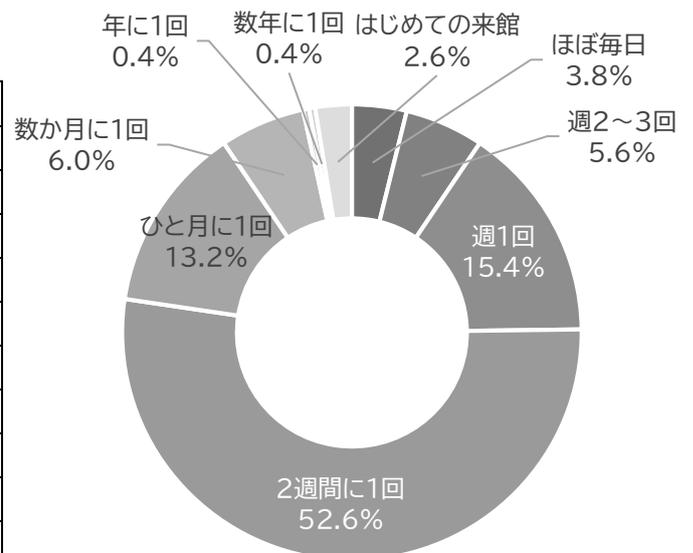
「来館の主な交通手段」で バス を選ばれた人のみ回答

バスの種類

区分	回答数	割合
コミュニティバス(さわやか号など)	2	66.7%
三重交通	1	33.3%
総計	3	100.0%

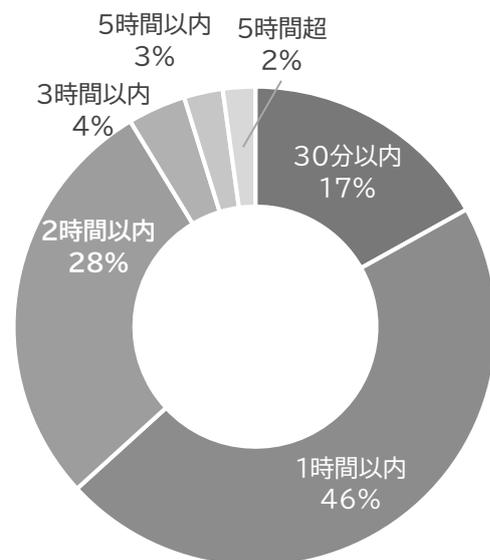
来館頻度

区分	回答数	割合
ほぼ毎日	9	3.8%
週2～3回	13	5.6%
週1回	36	15.4%
2週間に1回	123	52.6%
ひと月に1回	31	13.2%
数か月に1回	14	6.0%
年に1回	1	0.4%
数年に1回	1	0.4%
はじめての来館	6	2.6%
総計	234	100.0%



滞在時間

来館頻度 × 滞在時間 (両方に回答があった 場合のみ集計)	30分以内	1時間以内	2時間以内	3時間以内	5時間以内	5時間超	総計
ほぼ毎日		1	1	3		4	9
週2～3回		4	6		2		12
週1回	4	16	12	3	1		36
2週間に1回	24	64	31	1	3		123
ひと月に1回	6	15	9				30
数か月に1回	5	4	4			1	14
年に1回		1					1
はじめての来館		2	2	2			6
総計	39	107	65	9	6	5	231



【分析】週1回以上来館する利用者は57人(24.7%)で、その多くが1～2時間滞在している。

2週間に1回の利用者が最も多く123人(53.2%)を占め、主に30分～1時間の滞在が中心。

ひと月に1回の利用者は30人(13.0%)で、1時間以内の利用が多い。

数か月に1回の利用者は14人(6.1%)と少なく、短時間滞在が中心だが5時間超の利用もある。

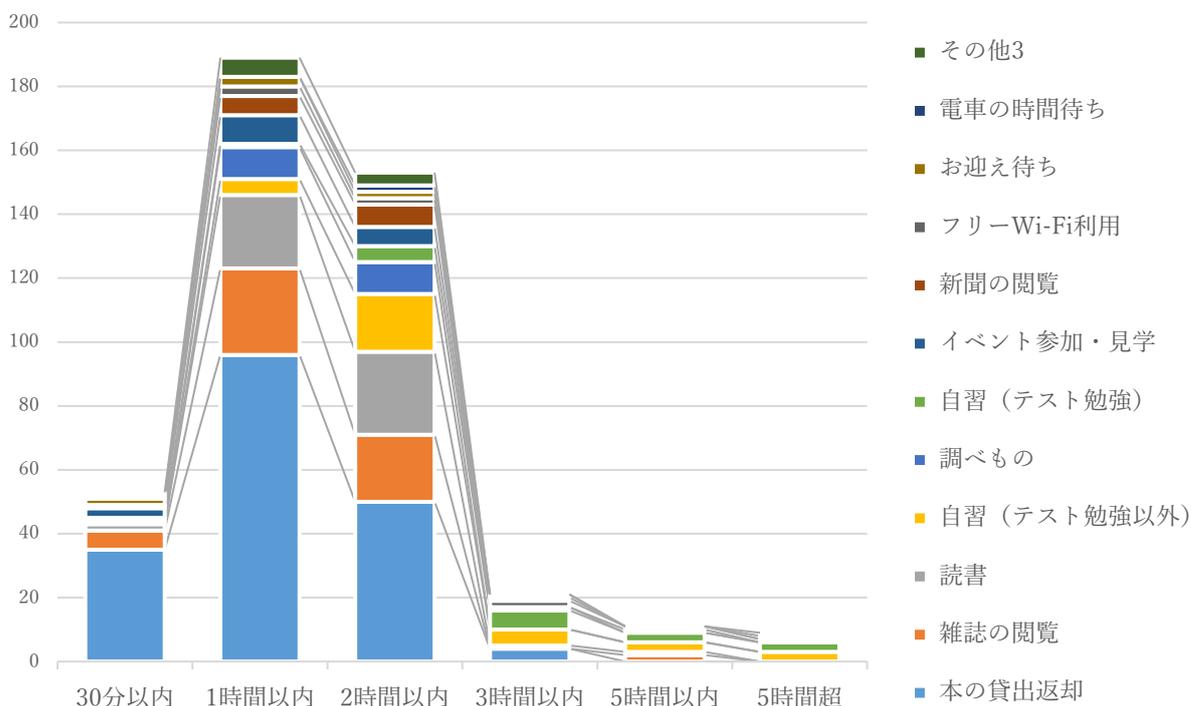
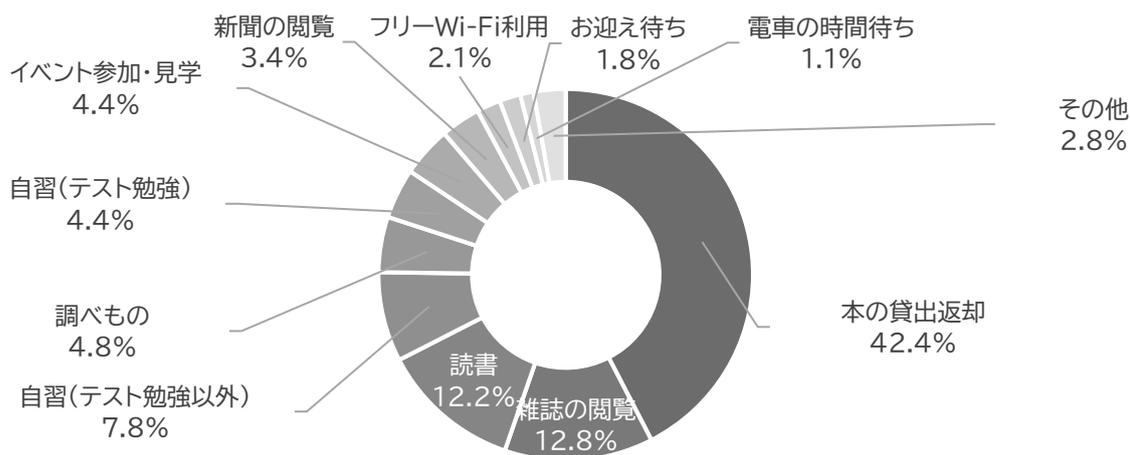
初めての来館者は6人(2.6%)で、1～2時間滞在する傾向がある。

滞在時間が長い(3時間以上)利用者は20人(8.7%)で、ほぼ毎日来館する利用者の割合が高い。

全体として、短時間滞在(30分～1時間)が146人(63.2%)を占める傾向が見られる。

来館目的【複数回答可】

目的 × 滞在時間 (両方に回答があった場合のみ集計)	本の貸出返却	雑誌の閲覧	読書	自習(テスト勉強以外)	調べもの	自習(テスト勉強)	イベント参加・見学	新聞の閲覧	フリーWi-Fi利用	お迎え待ち	電車の時間待ち	その他
30分以内	35	6	2	0	1	1	3	1	0	2	1	1
1時間以内	96	27	23	5	10	1	9	6	3	3	0	6
2時間以内	50	21	26	18	10	5	6	7	2	2	2	4
3時間以内	4	0	1	5	0	6	1	0	2	1	1	0
5時間以内	0	2	1	3	0	3	0	1	1	0	0	0
5時間超	0	0	0	3	0	3	0	0	1	0	1	1
総計	185	56	53	34	21	19	19	15	9	8	5	12
割合	42.4%	12.8%	12.2%	7.8%	4.8%	4.4%	4.4%	3.4%	2.1%	1.8%	1.1%	2.8%



【分析】本の貸出返却が全体の 42.4%を占め、特に 30 分～1 時間以内の短時間滞在者が多い。

雑誌や読書の利用は 12%程度で、1～2 時間滞在する利用者が中心となっている。

自習(テスト勉強以外)は 7.8%で、2 時間以上滞在する割合が比較的高い。

調べものの利用は 4.8%と少数で、1～2 時間以内の利用者が多いが、長時間利用はほぼ見られない。

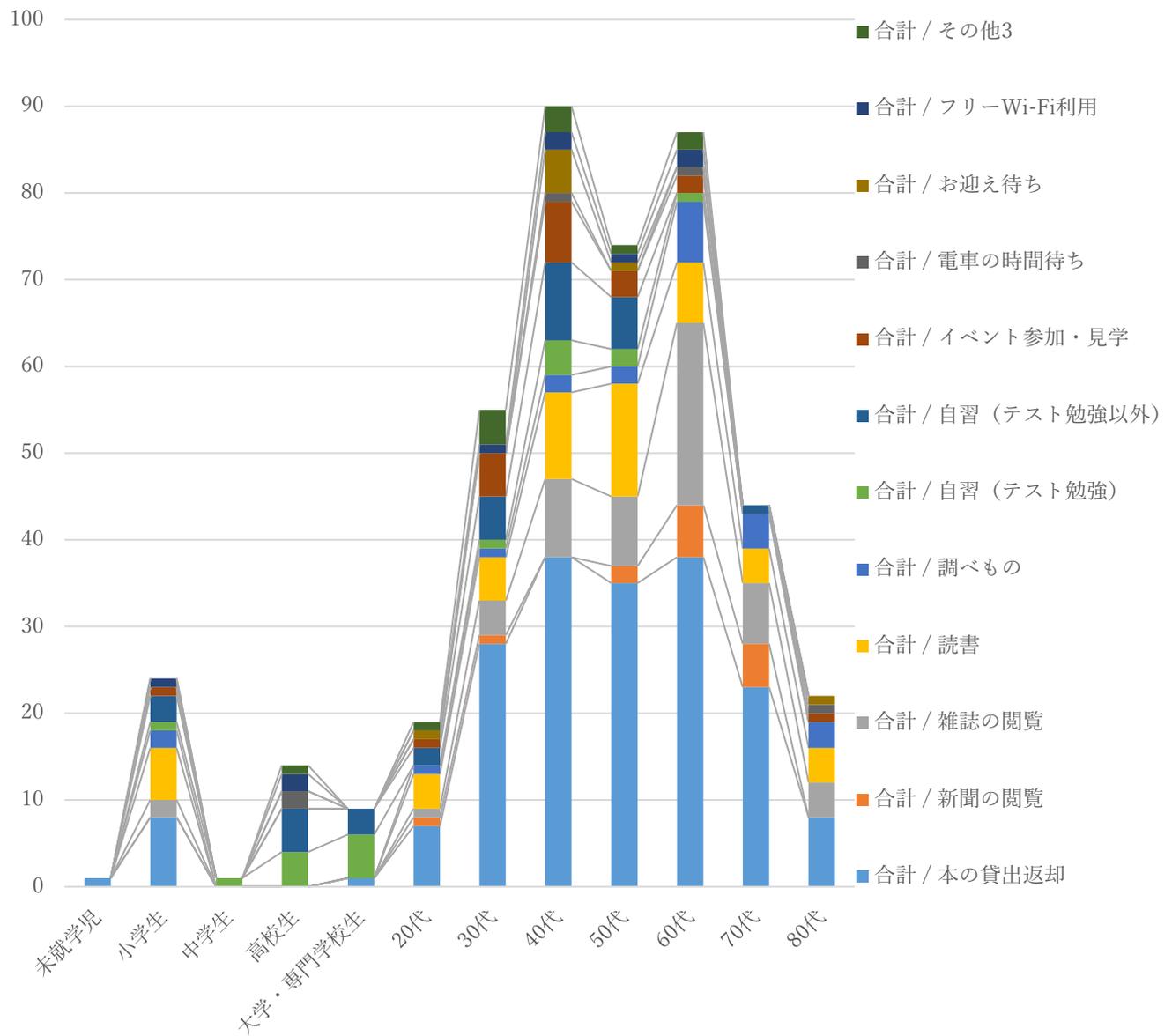
自習(テスト勉強)は 4.4%で、2 時間以上の滞在者が多く、特に 3 時間以上の利用が目立つ。

イベント参加・見学は 4.4%と同程度の割合で、1～2 時間の滞在が主流。

新聞閲覧やフリーWi-Fi 利用はそれぞれ 3.4%と 2.1%で、1 時間以内の滞在が多い。

電車の時間待ちやお迎え待ちの利用は非常に少なく、短時間の滞在がほとんどを占める。

年齢×目的 (両方に回答があった 場合のみ集計)	本の貸出返却	新聞の閲覧	雑誌の閲覧	読書	調べもの	自習(テスト勉強)	自習(テスト勉強以外)	イベント参加・見学	電車の時間待ち	お迎え待ち	フリーWi-Fi利用	その他
未就学児	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
小学生	8	0	2	6	2	1	3	1	0	0	1	0
中学生	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
高校生	0	0	0	0	0	4	5	0	2	0	2	1
大学・専門学校生	1	0	0	0	0	5	3	0	0	0	0	0
20代	7	1	1	4	1	0	2	1	0	1	0	1
30代	28	1	4	5	1	1	5	5	0	0	1	4
40代	38	0	9	10	2	4	9	7	1	5	2	3
50代	35	2	8	13	2	2	6	3	0	1	1	1
60代	38	6	21	7	7	1	0	2	1	0	2	2
70代	23	5	7	4	4	0	1	0	0	0	0	0
80代	8	0	4	4	3	0	0	1	1	1	0	0
総計	187	15	56	53	22	19	34	20	5	8	9	12



【分析】本の貸出返却は全世代で最多の利用目的となっており、特に40～60代の利用が多い。

新聞の閲覧や雑誌の閲覧は60代以上の割合が高く、年齢層が上がるほど利用が増える傾向にある。

読書目的の利用は全体的に分散しているが、50代と40代が比較的多い。

調べものの利用は60代と80代の割合が高いが、全体的には少数にとどまる。

自習目的の利用は高校生や大学生が中心だが、30代や40代の利用も一定数見られる。

イベント参加・見学は40代が最も多く、次いで30代・50代が続くが、全体としては少数派。

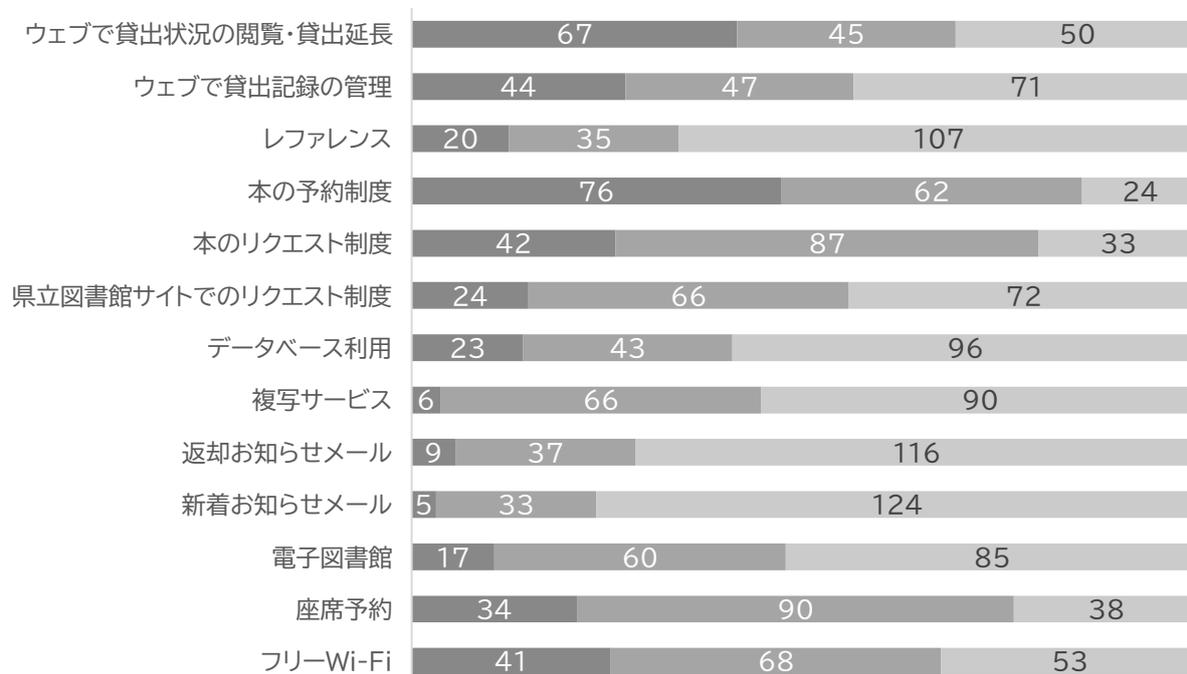
電車の時間待ちやお迎え待ちは高校生と80代でわずかに見られる程度。

図書館サービス利用・認知度

(サービスの利用状況や知っていることについて教えてください)

	利用したことがある	知っているが利用したことは無い	知らない・わからない・不明など	計	認知度
ウェブで貸出状況の閲覧・貸出延長	67	45	50	162	67.3%
ウェブで貸出記録の管理	44	47	71	162	44.3%
レファレンス	20	35	107	162	20.2%
本の予約制度	76	62	24	162	76.4%
本のリクエスト制度	42	87	33	162	42.5%
県立図書館サイトでのリクエスト制度	24	66	72	162	24.4%
データベース利用	23	43	96	162	23.3%
複写サービス	6	66	90	162	6.4%
返却お知らせメール	9	37	116	162	9.2%
新着お知らせメール	5	33	124	162	5.2%
電子図書館	17	60	85	162	17.4%
座席予約	34	90	38	162	34.6%
フリーWi-Fi	41	68	53	162	41.4%

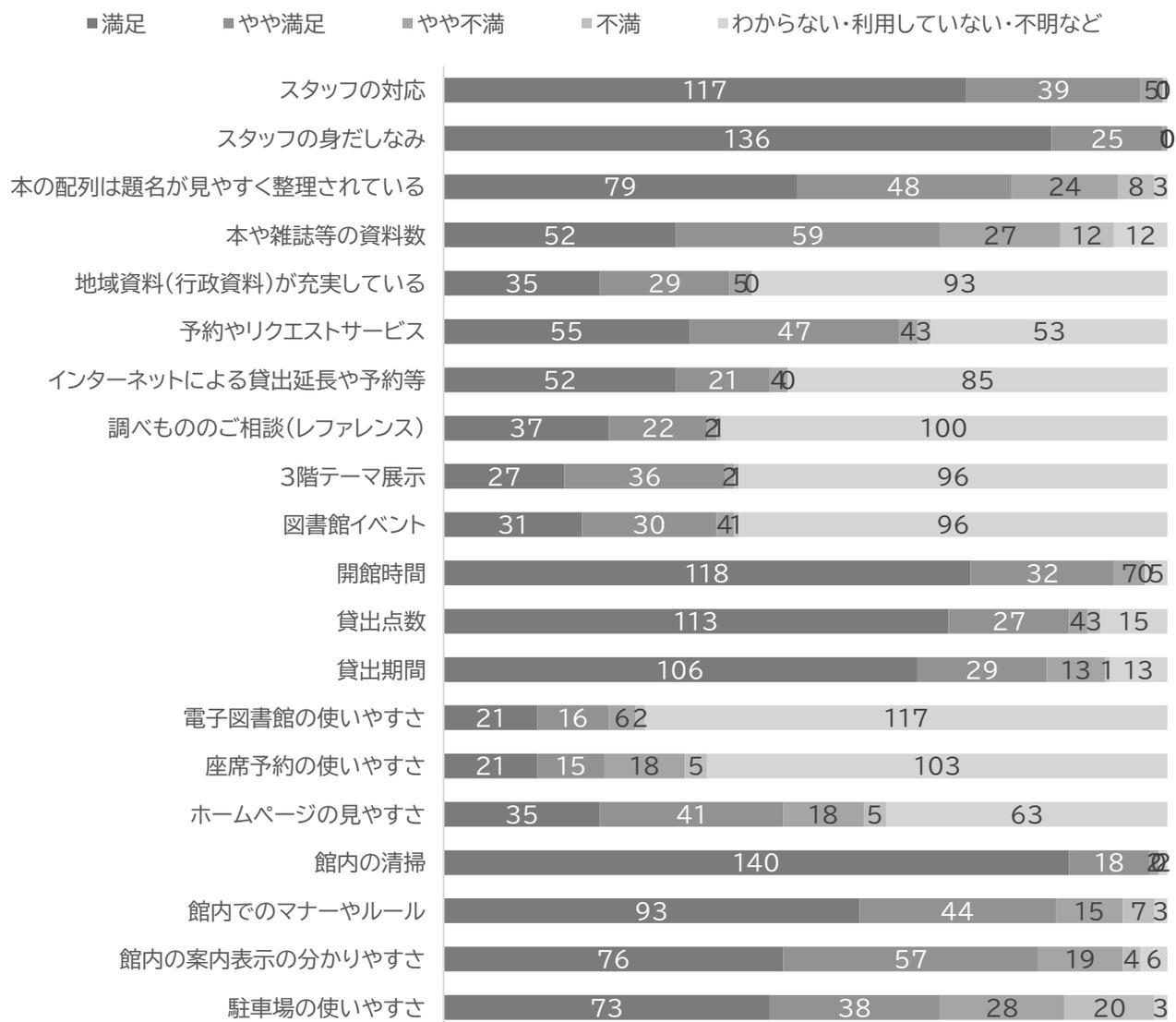
■ 利用したことがある ■ 知っているが利用したことは無い ■ 知らない・わからない・不明など



【分析】本の予約制度や貸出延長機能は認知度・利用率ともに高いが、本のリクエスト制度や座席予約は認知度の割に利用が少ない。電子図書館やデータベース利用、複写サービスなどは「知らない」とする回答が多く、認知度が低い傾向にある。返却お知らせメールや新着お知らせメールも「知らない」とする割合が70%以上と高く、利用者が限られている。

サービス等について感じていることを教えてください

	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない・利用していない・不明など	計	及びやや満足 満足の率(満足)	及びやや不満 不満の率(不満)
スタッフの対応	117	39	5	0	1	162	96.3%	3.1%
スタッフの身だしなみ	136	25	1	0	0	162	99.4%	0.6%
本の配列は題名が見やすく整理されている	79	48	24	8	3	162	78.4%	19.8%
本や雑誌等の資料数	52	59	27	12	12	162	68.5%	24.1%
地域資料(郷土資料・行政資料)の資料	35	29	5	0	93	162	39.5%	3.1%
予約やリクエストサービス	55	47	4	3	53	162	63.0%	4.3%
インターネットによる貸出延長や予約等	52	21	4	0	85	162	45.1%	2.5%
調べもののご相談(レファレンス)	37	22	2	1	100	162	36.4%	1.9%
3階テーマ展示	27	36	2	1	96	162	38.9%	1.9%
図書館イベント	31	30	4	1	96	162	37.7%	3.1%
開館時間	118	32	7	0	5	162	92.6%	4.3%
貸出点数	113	27	4	3	15	162	86.4%	4.3%
貸出期間	106	29	13	1	13	162	83.3%	8.6%
電子図書館の使いやすさ	21	16	6	2	117	162	22.8%	4.9%
座席予約の使いやすさ	21	15	18	5	103	162	22.2%	14.2%
ホームページの見やすさ	35	41	18	5	63	162	46.9%	14.2%
館内の清掃	140	18	2	0	2	162	97.5%	1.2%
館内でのマナーやルール	93	44	15	7	3	162	84.6%	13.6%
館内の案内表示の分かりやすさ	76	57	19	4	6	162	82.1%	14.2%
駐車場の使いやすさ	73	38	28	20	3	162	68.5%	29.6%



【分析】スタッフの対応や身だしなみ、館内の清掃は満足度が非常に高く、評価が安定している。

開館時間や貸出点数・貸出期間についても満足度は高いが、貸出期間にはやや不満の声も見られる。

本の配列や資料数については一定の満足度があるが、不満を感じる割合も比較的高い。

郷土資料やレファレンスの満足度は高いものの、「利用していない」との回答が多く、認知度の低さがうかがえる。

電子図書館や座席予約、ホームページの見やすさについては満足度が低めで、やや不満の割合が高い。

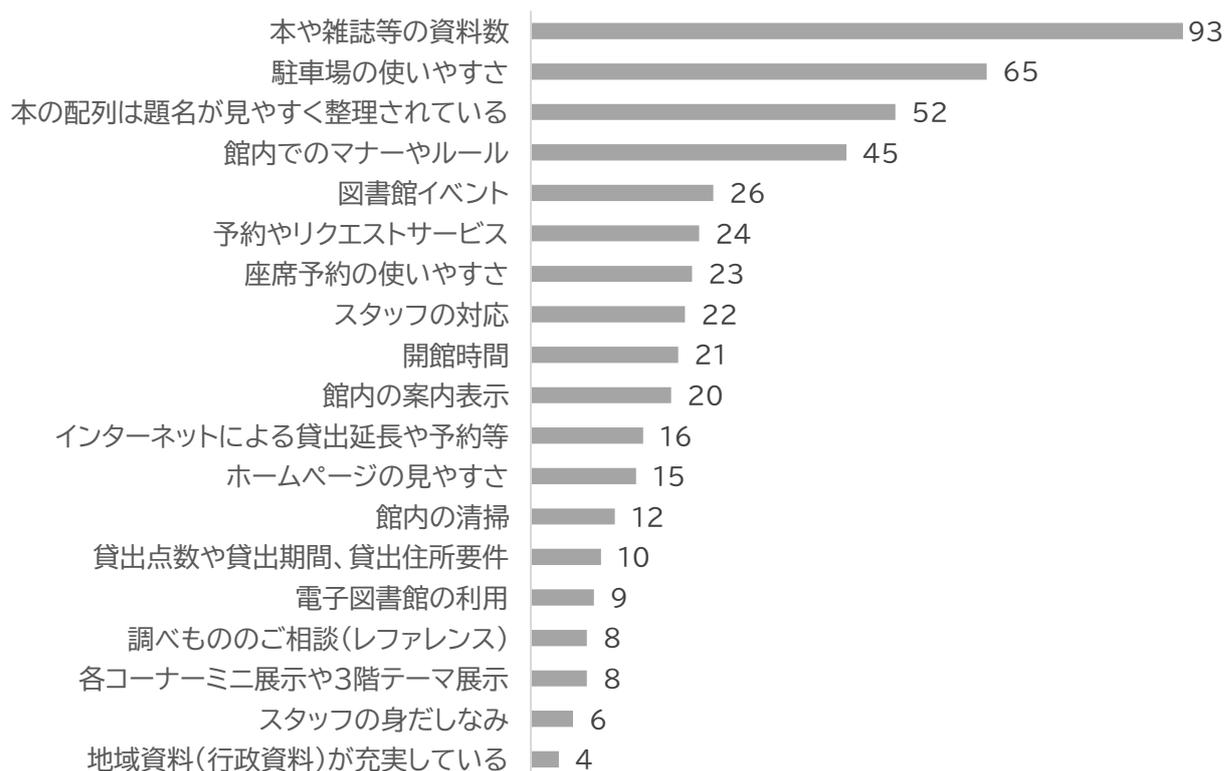
館内のマナーや案内表示のわかりやすさには一定の満足度があるが、不満の声も一部見られる。

駐車場の使いやすさは満足度が低めで、不満の割合が29.6%と他の項目に比べて高い。

イベントやテーマ展示、インターネットサービスの満足度は低く、「利用していない」との回答が多い傾向にある。

充実すべきと思うことを教えてください【複数回答可】

区分	回答数	割合
本や雑誌等の資料数	93	19.40%
駐車場の使いやすさ	65	13.60%
本の配列は題名が見やすく整理されている	52	10.90%
館内でのマナーやルール	45	9.40%
図書館イベント	26	5.40%
予約やリクエストサービス	24	5.00%
座席予約の使いやすさ	23	4.80%
スタッフの対応	22	4.60%
開館時間	21	4.40%
館内の案内表示	20	4.20%
インターネットによる貸出延長や予約等	16	3.30%
ホームページの見やすさ	15	3.10%
館内の清掃	12	2.50%
貸出点数や貸出期間、貸出住所要件	10	2.10%
電子図書館の利用	9	1.90%
調べもののご相談(レファレンス)	8	1.70%
各コーナーミニ展示や3階テーマ展示	8	1.70%
スタッフの身だしなみ	6	1.30%
地域資料(行政資料)が充実している	4	0.80%
総計	479	100.0%



【分析】最も多く挙げられたのは、本や雑誌等の資料数であり、全体の 19.4%(93 件)を占めた。次いで、駐車場の使いやすさに関する要望が 13.6%(65 件)、本の配列の見やすさが 10.9%(52 件)と、高い関心が寄せられている。館内のマナーやルールの改善を求める意見も 9.4%(45 件)あり、利用環境の向上への期待がうかがえる。また、予約・リクエストサービス(5.0%、24 件)や図書館イベント(5.4%、26 件)についても一定数の要望が寄せられており、サービス面の充実が求められていることが分かる。